

Sulplast Fibra de Vidro e Termoplástico LTDA.

INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1.214

TÍTULO: SUPERBOTCHAT – WHATSAPP CORPORATIVO

1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Instrução de Trabalho tem como objetivo descrever a sistemática de utilização e proteção de dados pessoais através do uso de WHATSAPP Corporativo, conforme determina a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei n° 13.709/2018).

2. RESPONSABILIDADE

Conforme determina à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, toda troca de mensagens será gravada pelo período de 5 anos e suas mídias de 6 meses.

A ferramenta deverá ser utilizada apenas para fins de trabalho e contará com auditorias internas para controle e monitoramento do uso adequado e análises de possíveis vazamentos de dados.

A área de TI será responsável por todas as ações e soluções que envolverem a ferramenta Superbotchat – WhatsApp Corporativo.

3. PROCEDIMENTO

3.1. USANSO O SUPERBOTCHAT – WHATSAPP CORPORATIVO

- 1. Acesse o endereço: https://app.superbotchat.com/login;
- 2. Realize o login conforme as credenciais disponibilizadas pela área de Tecnologia da Informação;
- 3. O sistema é separado por categorias:

Mensagens recebidas:

- Fora de hora: são as mensagens recebidas fora do horário de trabalho para o setor de interesse, assim é possível da continuidade no atendimento;
- **Aguardando:** são as mensagens que foram direcionadas pelo Chatbot e estão dentro do horário de trabalho aguardando serem atendidas;
- **Manual:** São as mensagens que você iniciará a conversa selecionando um contato da lista e encaminhando a mensagem para o contato.

3.2. ADICIONANDO CONTATOS

Para adicionar novos contatos no Superboatchat – WhatsApp Corporativo, será necessário seguir as seguintes etapas:

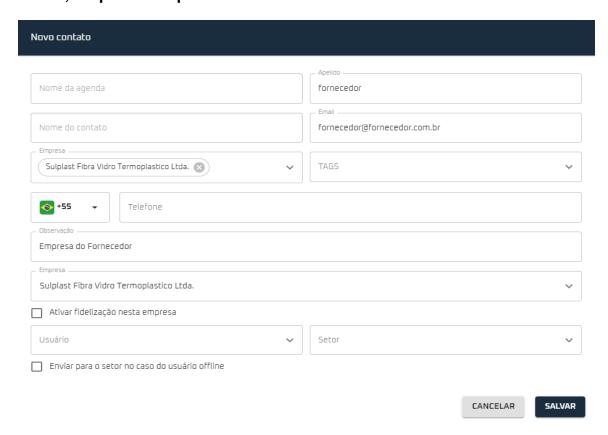
| Elaboração | Aprovação | Revisão | IT | Data | Página |
|-----------------------------|----------------------------|---------|------------|------------|--------|
| Tecnologia de Informação | Diretoria Adm/Comercial | 0 | IT Nº 1214 | 15/09/2023 | 1/3 |



Sulplast Fibra de Vidro e Termoplástico LTDA.

INSTRUÇÃO DE TRABALHO Nº 1.214

- Clique na lista de contatos
- 2. Clique em novo contato +
- 3. Preencher os seguintes campos: Apelido; Email; Empresa: Sulplast; Telefone com o DDD; Empresa: Sulplast



Obs: Caso precise fidelizar esse contato para que sempre seja atendido pelo seu setor, deverá flegar a opção *ativar fidelização nesta empresa* e selecionar o Setor.

O nome do contato só será exibido na lista de Contatos após o mesmo permitir em seu próprio dispositivo.

Também será possível cadastrar o contato diretamente no WhatsApp através do aparelho celular disponível na Recepção/Diretoria.

3.3. ENVIO E TROCA DE MENSAGENS

Para iniciar um envio/troca de mensagens as etapas abaixo deverão ser utilizadas:

| Elaboração | Aprovação | Revisão | IT | Data | Página |
|-----------------------------|----------------------------|---------|------------|------------|--------|
| Tecnologia de Informação | Diretoria Adm/Comercial | 0 | IT Nº 1214 | 15/09/2023 | 2/3 |



Sulplast Fibra de Vidro e Termoplástico LTDA.

INSTRUÇÃO DE TRABALHO № 1.214

- 1. **Manualmente:** Localize o contato na lista de Contatos $\stackrel{\square}{\Longrightarrow}$ e clique na mensagem $\stackrel{\square}{\Longrightarrow}$, selecione o Canal: Sulplast; selecione o seu setor, escreva a mensagem e após clique em OK:
- 2. Selecione a mensagem que está em um dos grupos **Fora de hora; Aguardando; Manual**; e clique em atender;
- 3. Após é possível continuar a conversa, enviar áudio e anexo. **Não é possível fazer ligação**.
 - OBS: Poderá transferir o atendimento para outra pessoa que utiliza o Superbotchat WhatsApp Corporativo, clicando em , podendo encaminhar por setor ou manualmente selecionando o usuário desejado, após seleção da opção desejada clique em **Transferir.**
- 4. Para finalizar a conversar, clique no botão superior **FINALIZAR**, deixando flegado a opção **enviar mensagens de encerramento** e clique em **SIM** para finalizar. O contato será notificado que a conversa foi encerrada e receberá um protocolo do atendimento.

4. REFERÊNCIA

LEI GERAL DA PROTAÇÃO DE DADOS- LGPD IATF 16949 /ISO9001/ISO14001

5. DISTRIBUIÇÃO

Coordenadoria da qualidade Tecnologia da Informação Todas a áreas administrativas

| Elaboração | Aprovação | Revisão | IT | Data | Página |
|-----------------------------|----------------------------|---------|------------|------------|--------|
| Tecnologia de Informação | Diretoria Adm/Comercial | 0 | IT Nº 1214 | 15/09/2023 | 3/3 |